

ABSTRAK

Sherin Theresina Zaitun (1002193). Hubungan antara Kompetensi Pustakawan Dengan Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Islam Bandung. Skripsi, Program Studi Perpustakaan dan Informasi, Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, 2014.

Masalah yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Islam Bandung (Unisba). Inti dalam kajiannya difokuskan pada salah satu faktor yang memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan yaitu kompetensi pustakawan Perpustakaan Unisba. Berdasarkan hal tersebut, pokok masalah diungkap dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kompetensi pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Unisba. Teknik *sampling* pada penelitian ini menggunakan *sampling insidental*. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket (kuesioner), studi pustaka, dan wawancara. Berdasarkan analisis data dapat ditemukan bahwa kompetensi pustakawan memiliki hubungan sedang dengan kualitas pelayanan pada Perpustakaan Unisba yang menunjukkan korelasisebesar 0,524. Hasil pengujian hubungan antara kompetensi pustakawan dengan kualitas pelayanan menunjukkan sub variabel kompetensi umum yang memiliki korelasi sebesar 0,482 dengan derajat hubungan pada kategori sedang, sub variabel kompetensi inti memiliki korelasi sebesar 0,687 dengan derajat hubungan pada kategori kuat, dan sub variabel kompetensi khusus memiliki korelasi sebesar 0,599 dengan derajat hubungan pada kategori sedang. Rekomendasi dari penelitian ini bahwa sebaiknya pustakawan Unisba yang sudah memiliki latar belakang pendidikan S1 Informasi dan Perpustakaan lebih meningkatkan lagi kompetensinya terutama yang berhubungan dengan pelayanan kepada pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi.

Kata kunci: Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Pustakawan, Perpustakaan

ABSTRACT

Sherin Theresina Zaitun (1002193). *The Relationship between Librarian Competency and The Quality of The Library Services in Bandung Islamic University*. Essay, Library and Information Studies, Departement of Curriculum and Educational Technology, Faculty of Education, Indonesia University of Education, 2014.

The problem to be studied in this research is the quality of library services at Bandung Islamic University (Unisba). The core of this study focused on one of the factors that has relationship with the quality of services namely Unisba librarian competency. Accordingly, the subject matter to be revealed in this study is whether there is a relationship between the competency of the librarian and the quality of Unisba library services. Sampling technique used in this study is incidental sampling. The method used is descriptive correlational study with a quantitative approach. Data collection technique used in this study is questionnaire, library research, and interviews. Based on the data analysis it is known that librarian competency has a medium relationship with the quality of services at Unisba Library which showed a correlation of 0.524. Result of the test on the relationship between librarian competency and service quality indicates general competency sub variables which correlate to the degree of association of 0.482 falling into the category of medium, sub variables core competencies which have the degree of correlation of 0.687 falling into the category of strong, and sub variables that have correlation specific competencies of 0.599 falling into the category of medium. Recommendations from this study is that Unisba librarians who already have S1 education background of information and library further enhance their competency primarily related to services to the users in the fulfillment of studies their information needs.

Keyword: Competence, Quality Service, Librarian, Library